



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

# **PENGARUH KUALITAS MAHASISWA DAN PENCITRAAN LEMBAGA TERHADAP ANIMO MAHASISWA BARU** ( Studi Kasus Pada Program D.III Perhotelan UNTAG Cirebon)

## **TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan Islam  
Program Studi Pendidikan Islam  
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam**



**Oleh :**

**W A R J O**

**505910056**

**PROGRAM PASCASARJANA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
SYEKH NURJATI CIREBON  
2011**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## ABSTRAK

**Warjo** : *Pengaruh Kualitas Mahasiswa dan Pencitraan Lembaga terhadap Animo Mahasiswa Baru ( Studi Kasus Pada Program D.III Perhotelan UNTAG Cirebon)*

Masalah animo mahasiswa baru sangat urgen diperhatikan oleh pengelola pendidikan di perguruan tinggi. Karena animo subyektif mahasiswa berimplikasi pada jumlah mahasiswa yang masuk kuliah di Prodi Manajemen Perhotelan UNTAG Cirebon. Lembaga untuk mempertahankan kelangsungan hidup berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan peningkatan kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaganya, namun hasilnya masih cukup rendah mahasiswa yang masuk di Prodi Manajemen Perhotelan UNTAG Cirebon. Apakah ada pengaruh kurangnya mahasiswa prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon dengan kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaga.

Tujuan penelitian ini adalah untuk : 1) Menemukan data tentang pengaruh kualitas mahasiswa terhadap animo mahasiswa baru pada Prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon; 2) Menemukan data tentang pengaruh pencitraan lembaga pada Prodi Manajemen Perhotelan UNTAG Cirebon; 3) Menemukan data pengaruh kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaga terhadap animo mahasiswa baru pada Prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon.

Hasil penelitian ditemukan bahwa besarnya pengaruh secara simultan antara kualitas mahasiswa ( $X_1$ ), dan pencitraan lembaga ( $X_2$ ) terhadap animo mahasiswa baru ( $Y$ ) sebesar  $= R^2 \times 100\%$  atau  $0,642^2 \times 100\% = 50,69\%$  sedangkan sisanya  $49,31\%$  ditentukan oleh variabel lain. Kemudian mengenai naik turunnya atau besar kecilnya pencitraan lembaga dapat diprediksi melalui persamaan regresi  $Y = 134,32 + 0,00025X_1 + 0,0013X_2$ .

Berdasarkan kerangka pemikiran bahwa kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaga berpengaruh terhadap animo mahasiswa baru. Dengan demikian, animo mahasiswa baru akan positif terbentuk dan mengalami peningkatan secara optimal bila kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaga dilakukan sesuai persepsi para ahli yang berkompeten dibidangnya melalui teori yang telah diujikan. Metode survey deskriptif verifikasi, dengan sampel 50 mahasiswa, menggunakan analisis korelasional dan analisis regresi

Penelitian ini dapat disarankan sebagai berikut; 1) Kegiatan proses belajar mengajar yang dilakukan oleh Prodi Manajemen Perhotelan UNTAG Cirebon agar lebih ditingkatkan dalam kualitas kecerdasan mahasiswanya dan menerapkan kebijakan biaya pendidikan terjangkau mahasiswa pada masyarakat Wilayah III Cirebon dapat diagendakan berkelanjutan, sehingga animo mahasiswa baru dalam masa penerimaan mahasiswa baru terbentuk *brand image* selalu tertanam pada masyarakat, akhirnya dapat mendorong minat mahasiswa untuk memilih pendidikan di Prodi Manajemen Perhotelan UNTAG Cirebon. 2) Sebaiknya lembaga lebih focus pada dominasi kekuatan luar yang mempengaruhi organisasi lembaga pendidikan seperti faktor social kultur budaya Kota Cirebon, sebagai kota walinya dengan pendekatan nilai-nilai agama islam secara universal. 3) Karena ada beberapa perguruan tinggi swasta yang memiliki program studi yang sama, sebaiknya lembaga mengatur strategi promosi lebih kreatif dan dapat bersaing dengan kompetitor, sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah mahasiswa baru sesuai dengan target.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## الملخص

ورجوا: تأثير جودة التصوير من الطلاب والمؤسسات التابعة لمصلحة الطلاب الجدد (دراسة حالة في ضيافة الجامعة برنامج دبلوم ١٧ أغسطس سيربون)

ر في عدد الطلاب الذين دخلوا كلية في جامعة برودي إدارة الضيافة سيربون ١٧ أغسطس. معهد للبقاء على قيد الحياة بذل كل جهد ممكن لإدخال تحسينات على نوعية الطلاب والتصوير للمؤسسة، لكنها لا تزال منخفضة بما فيه الكفاية أن الطلبة الجدد في جامعة برودي إدارة الضيافة سيربون ١٧ أغسطس. هل هناك عدم وجود تأثير من 3 طلاب دراسة دبلوم برنامج في جامعة الضيافة سيربون ١٧ أغسطس مع جودة التصوير من الطلاب والمؤسسات.

كان الغرض من هذه الدراسة إلى: (١) والعثور على بيانات حول تأثير نوعية الطلاب ضد مصلحة الطلاب الجدد في جامعة دبلوم برودي ٣ الضيافة سيربون ١٧ آب، (٢) العثور على بيانات عن تأثير تصوير الجسم في جامعة برودي الضيافة سيربون إدارة أغسطس ١٧، (٣) البحث عن تأثير البيانات جودة التصوير من الطلاب والمؤسسات لمصلحة الطلاب الجدد في دبلوم الضيافة جامعة برودي سيربون ١٧ أغسطس.

ووجدت الدراسة أن حجم النفوذ في وقت واحد من نوعية الطلاب الجدد (1X)، والتصوير معهد (2X) لمصلحة الطلاب الجدد (ص) ل  $2R = 100\% \times 2642,0$  أو  $50.69\% = 100\% \times 2642,0$  في حين أن بقية 49,31% التي تحدها المتغيرات الأخرى. ويمكن التنبؤ ثم في صعود وهبوط، أو حجم التصوير مؤسسة من قبل الانحدار  $Y = 0,00025 \cdot 1X + 0,0013 \cdot 2X$ .

استنادا إلى حالة ذهنية أن نوعية الطلاب والمؤسسات التصوير تؤثر على مصلحة الطلاب الجدد. وبالتالي، سيتم تشكيل لمصلحة إيجابية للطلاب الجدد، وإذا تم تحسين الأمثل جودة التصوير وإدراك الطالب للمؤسسة التي أجريت وفقا للخبراء الذين هم المختصة في هذا المجال التي من خلالها تم اختبار هذه النظرية. وصفي طريقة المسح من المباريات، مع عينة من 50 طالبا، وذلك باستخدام تحليل الارتباط وتحليل الانحدار

ويمكن اقترح هذا البحث على النحو التالي: (١) ملهم والتعلم النشاطات التي تقوم بها الجامعة من برودي إدارة الضيافة سيربون ١٧ أغسطس على أن تكون أكثر المعززة في نوعية الذكاء لدى الطلاب وبأسعار معقولة سياسة التعليم في المنطقة الثالثة يستطيع الطلاب سيربون جدول الأعمال المستدامة، وذلك لمصلحة الطلاب الجدد في شكل اعتراف مضمن دائما صورة العلامة التجارية في منع، وتشجع في النهاية الطلاب في اختيار التعليم في جامعة الضيافة برودي إدارة ١٧ أغسطس سيربون. (٢) المزيد من المؤسسات ينبغي أن تركز على هيمنة القوى الخارجية التي تؤثر على تنظيم المؤسسات التعليمية، مثل الثقافة، والعوامل الاجتماعية المدن سيربون، كحارس للمنهج للقيم الدينية للإسلام هو عالمي. (٣) لأن هناك بعض الكليات الخاصة لديهم بطبيعة الحال نفسه للدراسة، وينبغي للمؤسسات وضع استراتيجيات أكثر إبداعا والترويج للتنافس مع المنافسين، والذي من المتوقع أن يزيد عدد الطلاب الجدد وفقا لهدف.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang menggunakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## ABSTRACT

**Warjo:** Influence of Imaging Quality of Students and the Institute for New Students perception (Case Studies in Hospitality Program D.III Untag Cirebon)

The new problem is an urgent interest of students considered by managers in higher education. Because the subjective interest of students has implications for the number of students entering college in Hospitality Management Study Program untag Cirebon. Institute for survival make every effort to make improvements to the quality of students and the institution's imaging, but is still low enough that incoming students in Hospitality Management Prodi untag Cirebon. Is there a lack of student influence Hospitality Program D.III Untag Cirebon with the imaging quality of students and institutions.

The purpose of this study were to: 1) Finding data on the influence of the quality of students against the interest of new students in the Hospitality Program D.III Untag Cirebon, 2) Finding the data on the influence of body imaging at Cirebon untag Prodi Hospitality Management, 3) Find the influence of the quality of student data and imaging institute against the interest of new students in the Hospitality Program D.III Untag Cirebon .

The study found that the magnitude of the simultaneous influence of the quality of students (X1), and imaging institute (X2) to the interest of new students (Y) for  $R^2 = 0.5069$  or  $50.69\%$  while the remaining  $49.31\%$  determined by other variables. Then on the rise and fall, or the size of the institution imaging can be predicted by the regression equation  $Y = .134,32 + .000025 X1 - 0.0013 X2$ . Based on the frame of mind that student quality and imaging institutions affect the interest of new students. Thus, the positive interest of new students will be formed and have been improved if optimal imaging quality and student perception of the institution carried out according to experts who are competent in their field through which the theory has been tested. Verifikatif descriptive survey method, a sample of 50 students, using correlation analysis and regression analysis

This research can be suggested as follows: 1) teaching and learning activities conducted by the Hospitality Management Prodi untag Cirebon to be more enhanced in the quality of students' intelligence and affordable tuition policy in the Region III student can Cirebon sustainable agenda, so the interest of new students in the admission form the brand image is always embedded in society, ultimately encourages students to choose education in Hospitality Management Prodi Cirebon. 2) more institutions should focus on the domination of outside forces that affect the organization of educational institutions such as social factors Cirebon cultures, as guardian of the approach to the religious values of Islam is universal. 3) Because there are some private colleges have the same course of study, institutions should set more creative and promotional strategies to compete with competitors, which is expected to increase the number of new students in accordance with the target.





## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan taufik dan hidayah-Nya, tesis ini selesai penulis susun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam (M.Pd.I) pada Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Dalam menyusun tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penelitian tesis ini hingga terwujud. Secara khusus ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Prof.Dr. H.M.Makhsun, MA, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon
2. Prof.Dr.H.Jamali Sahrodi, M.Ag, Direktur Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon beserta aisten direktur dan segenap staf.
3. Prof.Dr.H.Khaerul Wahidin, M.Ag dan Dr.H. Asmuni,MA., Pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga bagi penyempurnaan tesis ini.
4. Kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Ketua Prodi Manajemen Perhotelan UNTAG Cirebon beserta para staf tenaga kependidikan.

Atas segala bantuan dan budi baik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian guna penyusunan tesis ini. Semoga mendapat imbalan pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Tesis yang penulis susun ini, semoga bermanfaat dan dapat menjadi setitik sumbangsih bagi pengembangan keilmuan.

Cirebon, September 2011



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## DAFTAR GAMBAR

		hal
Gambar	1.1 Konsep Inti Pemasaran Pendidikan.....	15
Gambar	1.2 Sistem Pemasaran Sederhana.....	18
Gambar	1.3 Proses Manajemen Pemasaran.....	21
Gambar	1.4 Kekuatan Luar yang Mempengaruhi Perusahaan/ Lembaga Pendidikan.....	23
Gambar	1.5 Kekuatan Utama Dalam Sistem Pemasaran Modern Yang mempengaruhi Perusahaan/ Lembaga Pendidikan.....	26
Gambar	1.6 Ringkasan jenis-jenis Media Utama.....	32
Gambar	1.7 Lapisan Yang membentuk <i>Image</i> Produk.....	47
Gambar	1.8 Lima Tingkat Produk.....	48
Gambar	1.9 Model Komunikasi Pemasaran.....	52
Gambar	1.10 Model Penawaran Jasa Pendidikan Tinggi...	57
Gambar	1.11 Hubungan IQ, EQ dan SQ .....	62
Gambar	1.12 Model Ikonik Sistem Bauran Pemasaran Yang mempengaruhi Calon Mahasiswa .....	65
Gambar	1.13 Pencitraan Lembaga.....	72
Gambar	1.14 Desain Penelitian X1 X2 dan Y.....	78



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel	1.1 Tabel Jadwal Penelitian.....	86
Tabel	1.2 Pengujian Validitas Instrumen variable Intensitas Promosi Mahasiswa Baru ( $X_1$ ).....	93
Tabel	1.3 Pengujian Validitas Instrumen variable Kualitas Input Mahasiswa ( $X_2$ ).....	94
Tabel	1.4 Pengujian Variabel Pencitraan lembaga.....	95
Tabel	1.5 Operasional Variabel.....	78
Tabel	1.6 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Intensitas Promosi Mahasiswa baru, Kualitas Kecerdasan Mahasiswa dan Pencitraan Lembaga.....	97
Tabel	1.7 Data Dosen D.III Manajemen Perhotelan.....	104
Tabel	1.8 Data Mahasiswa D.III Manajemen Perhotelan..	105
Tabel	1.9 Taburan Mata Kuliah D.III Manajemen Perhotelan.....	106
Tabel	1.9 Penolong data Penelitian Variabel $X_1$ , $X_2$ dan Y	135



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
PERNYATAAN KEASLIAN	
NOTA DINAS.	
ABSTRAK.....	i
K ATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Kerangka Pemikiran.....	
E. Hipotesis.....	13
F. Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB II PENGERTIAN KUALITAS, PENCITRAAN DAN MAHASISWA</b>	
A. Pengertian Kualitas Mahasiswa dan Ruang Lingkupnya.....	14
1. Kualitas Dalam Perspektif Bauran Promosi.....	26
2. Model Penawaran Jasa Pendidikan.....	28
3. Kualitas Kecerdasan Mahasiswa.....	43
B. Pencitraan Lembaga dan Mahasiswa.....	
C. Mahasiswa Baru.....	46
	58
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan metode Penelitian.....	69
B. Desain Penelitian.....	75
1. Definisi Operasional variable.....	76
2. Sumber Data dan Sampel.....	80
3. Teknik Pengumpulan Data.....	82
4. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	85
5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	86





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

<b>C. Pengolahan dan Analisis Data</b>	
1. Pengolahan Data.....	88
2. Analisis Data.....	
1) Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen ( $X_1$ ).....	92
2) Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen ( $X_2$ ).....	94
3) Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen (Y).....	95
4) Hasil Analisis Perhitungan Reliabilitas Masing-masing Variabel.....	96

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Deskripsi Umum Obyek Penelitian</b>	
1. Profil Prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon.....	99
2. Pembahasan Hasil Penelitian	
1) Kualitas Mahasiswa di Prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon.....	120
2) Pencitraan Lembaga di Prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon.....	125
3) Kualitas Mahasiswa dan Pencitraan Lembaga terhadap Animo Mahasiswa Baru di Prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon.....	128
<b>B. Pengujian Hipotesis Penelitian.</b>	
1. Pengaruh Kualitas Mahasiswa ( $X_1$ ) terhadap Animo Mahasiswa Baru (Y).....	131
2. Pengaruh Pencitraan Lembaga ( $X_2$ ) terhadap Animo mahasiswa baru (Y).....	132
3. Pengaruh Kualitas Mahasiswa ( $X_1$ ) dan Pencitraan Lembaga( $X_2$ ) terhadap Animo Mahasiswa Baru (Y).....	133

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

A. Kesimpulan.....	138
B. Rekomendasi.....	139

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

# **PENGARUH KUALITAS MAHASISWA DAN PENCITRAAN LEMBAGA TERHADAP ANIMO MAHASISWA BARU ( Studi Kasus Pada Program D.III Perhotelan UNTAG Cirebon)**

## **TESIS**

**Diajukan Oleh :**

**WARJO**

**NIM; 505910056**

Telah disetujui pada tanggal; 13 Oktober 2011

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Prof. Dr. H. Khaerul Wahidin, M.Ag.**

**Dr. H. Ahmad Asmuni, MA**

**PROGRAM PASCASARJANA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
SYEKH NURJATI CIREBON  
2011**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

**Prof. Dr.H.Khaerul Wahidin, M.Ag**  
**Program Pascasarjana**  
**Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon**

**NOTA DINAS**

**Lampiran : 5 eksemplar**

**Hal : Penyerahan Tesis**

Kepada

Yth. Direktur Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa saudara Warjo NIM 505910056 berjudul” *Pengaruh Intensitas Promosi Mahasiswa Baru Dan Kualitas Kecerdasan Mahasiswa Terhadap Pencitraan Lembaga ( Studi Kasus Pada Program D.III Perhotelan Untag Cirebon)*” dapat diujikan.

Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatian saudara, disampaikan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cirebon,13 Oktober 2011

Pembimbing I,

**Prof. Dr. H. Khaerul Wahidin, M.Ag.**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang menggunakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

**Dr. H. Ahmad Asmuni, MA.**  
**Program Pascasarjana**  
**Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon**

**NOTA DINAS**

**Lampiran : 5 eksemplar**

**Hal : Penyerahan Tesis**

Kepada  
Yth. Direktur Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Di  
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa saudara Warjo NIM 505910056 berjudul” *Pengaruh Intensitas Promosi Mahasiswa Baru Dan Kualitas Kecerdasan Mahasiswa Terhadap Pencitraan Lembaga ( Studi Kasus Pada Program D.III Perhotelan Untag Cirebon)*” dapat diujikan.

Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatian saudara, disampaikan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cirebon, 13 Oktober 2011  
Pembimbing I,

**Dr. H. Ahmad Asmuni, MA.**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrohmanirrohim

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : WARJO

NIM : 505910056

Prodi : Pendidikan Agama Islam

Konsentrasi :Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah benar-benar hasil penelitian saya disertai kesiapan untuk menanggung segala resiko yang mungkin diberikan, sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 13 Oktober 2011

Yang Menyatakan,

**W A R J O**

NIM; 505910056





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manusia diciptakan Allah SWT dalam bentuk yang seindah-indahnya, memiliki kualitas yang tidak dimiliki makhluk lainnya. Perbedaan inilah yang menjadi kekuatan seseorang untuk meraih apa yang dicita-citakan.

Mahasiswa merupakan *asset* bagi perguruan tinggi, pengembangan wawasan pemikirannya mampu bersikap kritis terhadap fenomena keagamaan yang dihadapi dalam kehidupannya, pengembangan sikap mental atau akhlak sebagai calon pendidik bangsa yang mampu mensosialisasikan ajaran islam melalui keteladan khususnya pada disiplin Ilmu manajemen perhotelan akan membentuk kepribadian intelektual yang beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT.

Materi kuliah Pendidikan Agama Islam bagi mahasiswa wajib dilaksanakan perguruan tinggi umum baik negeri maupun swasta, yang merujuk pada Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 3 menyatakan bahwa Pendidikan Nasional bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggungjawab. Dalam pasal 39 ayat (2) Undang-undang Nomor 2/1989 tentang system pendidikan Nasional yang dipakai sebagai dasar penyelenggaraan pendidikan tinggi disebutkan bahwa isi kurikulum setiap jenis jalur dan jenjang pendidikan wajib memuat; (a) Pendidikan Pancasila; (b) Pendidikan dan (c) Pendidikan Kewarganegaraan. (Dikti, 2003: 83).



Sejalan dengan semaraknya nuansa keagamaan (keislaman) kegiatan dikampus UNTAG Cirebon melalui kegiatan ekstrakurikuler kemahasiswaan, sebelum dikumandangkan adzan, terdengar jelas alunan kalam ilaahi dari Masjid Al Istiqomah UNTAG Cirebon sebagi isyarat sudah dekatnya waktu sholat berjama'ah. Aktifitas perkuliahan mahasiswa, dosen dan karyawan segera dihentikan sementara sampai habis waktu istirahat dan sholat berjama'ah. Ajakan sholat berjama'ah dan petugas khotib di Masjid Al Istiqomah UNTAG Cirebon khususnya pada hari Jum'at, berdasarkan surat edaran Rektor UNTAG yang mengharuskan setiap Program Studi menunjuk seorang dosen untuk menjadi khotib termasuk Prodi Manajemen Perhotelan, nampak masih terasa sekali pengaruhnya.

Tugas-tugas terstruktur dan tugas mandiri Pendidikan Agama Islam di UNTAG Cirebon sebagian program studi ada yang mengarahkan keterlibatan mahasiswa dalam berbagai aktivitas keislaman baik dalam kampus maupun diluar kampus untuk mengikuti kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh sub-sub unit kegiatan-kegiatan keagamaan UNTAG Cirebon.

Dalam rangka ikut berpartisipasi demi kemajuan Nasional di bidang pendidikan. Yayasan Perguruan Tinggi 17 Agustus 1945 Cirebon, Jawa Barat menyelenggarakan pendidikan Program Diploma III Manajemen Perhotelan, kampus dengan empat lantai ini dilengkapi dengan fasilitas modern dan bertaraf Internasional.

Program Diploma III Manajemen Perhotelan ini berada di bawah Departemen Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon, untuk membangun pencitraan positifnya lembaga melakukan akreditasi, dari BAN PT mendapatkan peringkat "B", lembaga juga membantu memberikan kemudahan mengurus pekerjaan, sekurang-



kurangnya para mahasiswa memperoleh informasi mengenai kondisi lapangan kerja yang akan dimasukinya. Informasi tentang lapangan kerja ini dapat diperoleh di kampus. (Alma , 2007: 377-382).

Untuk memastikan kualitas program, bekerja sama dengan konsultan dan merekrut anggota fakultas berpengalaman dan profesional dengan latar belakang yang berbeda. Standar kualitas yang tinggi dalam pendidikan manajemen hotel mereka, bekerja sama dengan *National Hotel Institute* ( N H I ) Bandung bagi program studi mereka. Dalam memudahkan siswa menuntut ilmu, lembaga menyelenggarakan pengadaan atribut sekolah dan buku-buku teks sekolah di Kampus Program Diploma III (DIII) Manajemen Perhotelan ini.

Program Diploma III Manajemen Perhotelan melengkapi sarana perkuliahan dengan alat bantu berupa teknologi pendidikan bagi pengembangan ilmu, terutama dalam proses belajar mengajar. Sebuah perguruan tinggi yang memiliki kelengkapan teknologi pendidikan ini dalam rangka mempertinggi pelayanan akademik buat para mahasiswa akan mengangkat citra perguruan tinggi (Alma, 2007 : 377-382).

Sebagai perguruan tinggi yang bertaraf Internasional Manajemen Perhotelan UNTAG Cirebon menempatkan mahasiswa dalam praktek kerja lapangan (PKL) di berbagai negara, seperti; Negara Malaysia, Singapura, Brunai, Australia , Belanda dan Perancis. Sementara di Kota Cirebon yang dikenal kultur Kota Walinya, lembaga mengedepankan aspek moralitas dan keagamaan dengan menyelenggarakan ; (1) kegiatan kajian keIslaman untuk karyawan dan civitas Akademika Manajemen perhotelan UNTAG Cirebon dengan menghadirkan para ustadz dari wilayah III Cirebon setiap satu bulan sekali, (2) Sholat Jumat bersama di Masjid Al Istiqomah UNTAG



Cirebon, (3) ikut berpartisipasi aktif dalam kegiatan pesta budaya Kanoman dan Kesepuan setiap memperingati kelahiran Nabi Muhammad S.A.W. pada bulan Mulud, dan (4) peringatan hari-hari besar Islam yang diselenggarakan secara sederhana.

Ajaran Islam memotivasi agar institusi pendidikan mampu menciptakan citra lembaga pendidikannya agar dapat berkompetisi dengan perguruan tinggi lain, sebagaimana Firman Allah SWT bahwa Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum kalau tidak merubahnya sendiri, dalam konteks ini ( manajemen promosi) sesuai Q.S. Ar Ra'd (13) ayat 11 :

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.  
( Sumber : Alqur'an dan Tafsirnya, PT. Lentera Abadi; 2007)

Keberhasilan dalam membangun pencitraan lembaga seyogyanya memiliki kesungguhan dan komitmen terhadap apa yang ingin dicapai, sesuai firman Allah SWT dalam surat Al Imran : 159 :

فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.  
( Sumber : Alqur'an dan Tafsirnya, PT. Lentera Abadi; 2007)

Namun sepanjang tahun 2009 Indonesia mengalami masalah serius pada sektor pariwisata dan perhotelan, krisis moneter yang berkelanjutan hingga sekarang telah melanda Indonesia, berbagai aksi terorisme, politik dan bencana alam yang membuat orang asing enggan berkunjung, sehingga menyebabkan pencitraan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.  
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



kepariwisataan dalam hal ini bidang perhotelan dengan segala permasalahannya, semakin terpuruk.

Adanya animo mahasiswa baru dan masyarakat secara umum, yang meragukan memasukan anaknya untuk kuliah pada program studi manajemen perhotelan akibat citra buruknya dan persepsi subyektif dunia pendidikan pariwisata dan perhotelan tidak beralasan secara mendasar.

Perkembangan selanjutnya sudah memperlihatkan pertumbuhan yang signifikan pada pendidikan dibidang manajemen perhotelan, seiring membaiknya citra dunia pariwisata dan perhotelan, hal ini ditandai banyaknya institusi pendidikan yang membuka program studi manajemen perhotelan. Dengan adanya dorongan kuat untuk menjadi ASEAN Community 2015 yang merupakan realisasi dari kesepakatan pasar bebas ASEAN dan adanya berbagai perubahan regulasi dan kebijakan dibidang pendidikan . Sementara di sisi lain, permintaan pasar kerja untuk jasa pariwisata dan *hospitaliti* telah memberikan peluang dalam menciptakan satu strategi nasional untuk menciptakan serta mengekspor tenaga kerja profesional yang berbasis kepada kompetensi pariwisata sebagai pencitraan identitas bangsa yang dapat meningkatkan daya saing global.

Animo masyarakat masih terhadap pendidikan Prodi Manajemen Perhotelan UNTAG Cirebon masih subyektif, untuk menciptakan citra lembaga pendidikan kepada stakeholder atau masyarakat dibutuhkan teknik promosi dalam rekrurmen jumlah mahasisiwa baru. Artinya lembaga pendidikan hendaknya melakukan beberapa kebijakan dalam hal manajemen promosi pendidikan, yaitu meliputi : (1) kebijakan produk, dalam rangka menyediakan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.





konsumen; (2) menentukan kebijakan biaya pendidikan, agar semua lapisan masyarakat dapat mengenyam pendidikan yang layak; (3) menentukan kebijakan promosi, agar jasa pendidikan yang disediakan dapat dikenal, dipahami, dan disikapi secara positif oleh konsumen, dan (4) menentukan kebijakan distribusi, agar jasa pendidikan yang ditawarkan dapat diakses oleh konsumen secara mudah. Dengan kata lain lembaga pendidikan perlu melakukan desain dan implementasi kebijakan bauran pemasaran (Kotler, 2000) dalam menjaga keberlangsungan institusinya.

Faktor yang diperhitungkan pada mahasiswa prodi manajemen perhotelan UNTAG Cirebon mampu berkomunikasi aktif berbahasa Inggris, bahasa Mandarin atau Korea yang diwajibkan menggunakan bahasa pada hari-hari tertentu, dapat mengangkat pencitraan lembaga dan animo mahasiswa baru untuk kuliah di program studi tersebut.

Pihak manajemen kampus telah berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaganya dengan mempekerjakan karyawan khusus untuk membantu dibidang promosi dalam menarik sebanyak mungkin jumlah mahasiswa baru. Namun animo masyarakat pada dunia pendidikan perhotelan masih subyektif, hal ini disebabkan faktor kekuatan luar yang mempengaruhi organisasi/lembaga perguruan tinggi cukup dominan. Ben M.Enis (1978: 35) di adaptasi by Alma (2007:137), menjelaskan bahwa organisasi lembaga pendidikan dikelilingi oleh *Environtmental* (pengaruh kekuatan dari luar) berupa; system ekonomi seperti kemampuan masyarakat wialayah III Cirebon dalam hal keuangan masih mempertimbangkan untuk memasukan kuliah anaknya, disebabkan kurang terjangkau biaya pendidikan, system pemerintahan seperti kerjasama dengan dinas



pendidikan dan kebudayaan agar mendorong siswa SMA dan MA/SMK untuk masuk kuliah di D.III Perhotelan belum nampak dilakukan dan system social budaya seperti; animo masyarakat terhadap dunia perhotelan masih subyektif, belum meratanya pemahaman bahwa dunia perhotelan peduli terhadap nilai ajaran islam yang universal. Realitasnya dibuktikan dengan mahasiswa yang masuk di Prodi Manajemen Perhotelan UNTAG Cirebon masih cukup rendah.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian, “ apakah ada pengaruh kurangnya mahasiswa prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon dengan kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaga terhadap animo mahasiswa baru”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan diatas, maka masalah yang muncul dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas mahasiswa terhadap animo mahasiswa baru pada Prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon ?
2. Seberapa besar pengaruh pencitraan lembaga terhadap animo mahasiswa baru pada Prodi Manajemen Perhotelan UNTAG Cirebon ?
3. Sebesar besar pengaruh kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaga terhadap animo mahasiswa baru pada Prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

- a. Penelitian ini bertujuan untuk :



1. Menemukan data tentang pengaruh kualitas mahasiswa terhadap animo mahasiswa baru pada Prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon.
2. Menemukan data tentang pengaruh pencitraan lembaga terhadap animo mahasiswa baru pada Prodi Manajemen Perhotelan UNTAG Cirebon.
3. Menemukan data pengaruh kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaga terhadap animo mahasiswa baru pada Prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon.

b. Kegunaan Penelitian

1. **Secara Teoritis** : diharapkan hasil penelitian ini berguna untuk pengetahuan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan pengaruh kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaga terhadap animo mahasiswa baru.
2. **Secara praktis** : hasil penelitian secara praktis diharapkan dapat berguna :
  - (a) Bagi program D. III Perhotelan UNTAG Cirebon, dapat menambah wawasan dan pengetahuan pengaruh kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaga terhadap animo mahasiswa baru pada Prodi D.III Perhotelan UNTAG Cirebon .
  - (b) Bagi Lembaga IAIN Syekh Nurjati Cirebon, hasilnya dapat memperkaya bahan referensi yang dapat digunakan mahasiswa lain sebagai bahan kajian dalam menambah wawasan ilmu, serta
  - (3) bagi peneliti lain, dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan penelitian yang sejenis, untuk mencari permasalahan yang ada diluar pemabahasan masalah dalam penelitian ini.



#### D. Kerangka Pemikiran

Kualitas mahasiswa pada dasarnya diperuntukan bagi tercapainya tujuan, menarik animo mahasiswa baru merasakan kesan positif pada program studi Manajemen Perhotelan UNTAG Cirebon. Dalam kegiatan mahasiswa baru memiliki arti penting upaya peningkatan kualitas akademik pada umumnya dan kualitas mahasiswa secara khusus. Proses belajar mengajar (PBM) juga sangat menentukan animo mahasiswa baru, kemampuan berbahasa asing seperti bahasa Inggris, Mandarin dan bahasa Korea, meskipun hanyalah salah satu faktor yang menentukan saja, faktor lain yang sangat urgen yaitu kualitas dalam perspektif bauran promosi pendidikan, kualitas kecerdasan intelektual, emosional dan spritiual. Mahasiswa yang hanya memiliki kecerdasan intelektual saja, tidak akan mampu berkomunikasi secara harmonis dengan teman mahasiswa atau masyarakat. Dibutuhkan aktualisasi nilai-nilai pendidikan agama islam yang mendorong mahasiswa memiliki kecerdasan secara integral. Semakin tingginya kualitas mahasiswa akan berpengaruh positif terhadap animo mahasiswa baru pada lembaga pendidikan tinggi semakin positif.

Tingginya persaingan ketat antar perguruan tinggi menuntut tiap Perguruan Tinggi Swasta (PTS) untuk selalu memperhatikan kualitas mahasiswanya secara konsisten. Menurut Dr.Edwards Deming yang di adaptasi oleh : Hardjosoedarmo (2004 : 49) mengakui bahwa tidaklah mudah untuk mendefinisikan kualitas, Deming mengatakan tentang kualitas sebagai berikut :

*“The difficultly in defining quality is to translate future needs of the user into measurable characteristics, so that a product can be designed and turned out to give satisfaction at a price that the user will pay “.*



Terjemahan :

“Kesulitan dalam mendefinisikan kualitas adalah menerjemahkan kebutuhan masa depan pengguna menjadi karakteristik terukur, sehingga produk dapat didesain dan ternyata memberikan kepuasan pada harga yang pengguna akan membayar”.

Berdasarkan kesulitan yang diakuinya itu, Deming mendefinisikan kualitas menurut konteks, persepsi “ *customer* “, dan kebutuhan serta kamauan “ *customer* “. Menurut Hadits dan Nurhayati (2010 : 85) mengatakan tentang institusi yang bermutu/berkualitas ;

“ Perusahaan yang bermutu/kualitas ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan tersebut baik berupa barang maupun jasa.”

Menurut Trigono (1997 : 51) mengartikan kualitas sebagai berikut :

“ Standar yang dicapai oleh seorang / kelompok / lembaga / organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat “.

Menurut Wyekof (1988) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (1996:59) mengatakan bahwa : “ Kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan “.

Selanjutnya, Kaoru Ishikawa, yang di adaptasi oleh: Hardjosoedarmo (2004 : 49) bahwa pengertian kualitas secara luas adalah , kualitas berarti kualitas kerja, kualitas jasa, kualitas informasi, kualitas proses, kualitas organisasi, kualitas orang-orang dalam organisasi, kualitas kehidupan kerja, kualitas kehidupan, kualitas





mahasiswa dll. Sementara Total *quality* menurutnya adalah fungsi kualitas seluruh input yang diproses untuk mendapatkan nilai tambah dalam organisasi.

Sementara arti kecerdasan menurut Sumardi ( 2006 :30 ) mengatakan ; keunggulan atau kesempurnaan perkembangan akal budi (kepandaian , kecermatan dan ketajaman pikiran).

Berdasarkan uraian diatas, dapat penulis simpulkan bahwa penilaian citra (*image*) lembaga tersebut ditentukan persepsi *customer* (mahasiswa) terhadap kualitas mahasiswa mahasiswanya.

Promosi merupakan salah satu variabel di dalam *marketing mix* yang sangat penting dilaksanakan oleh perusahaan dalam pemasaran produk dan jasanya, dalam hal ini institusi pendidikan. Kegiatan promosi dalam kampanye pencitraan lembaga, untuk mempromosikan dapat menggunakan salah satu variabel *promotional mix* atau kombinasinya, yang dikordinir dengan strategi produk, harga dan distribusi. Secara bersama-sama variabel-variabel tersebut membentuk *marketing mix* yang ditujukan untuk mencapai pasar. (Swastha dan Irawan , 2005:350).

Banyaknya kompetitor yang muncul membuat Perguruan Tinggi Swasta harus melakukan promosi agar masyarakat mengenal dan mengetahuinya. Oleh karena itu, media-media promosi yang dirancang dengan sederhana dan mudah dimengerti tetapi tetap menarik dan memiliki daya tarik, untuk dapat menciptakan dan meningkatkan *image* (pencitraan) positif terhadap lembaga sebagai sebuah tempat pendidikan guna mendidik dan membentuk lulusan yang terbaik.

Kecerdasan mahasiswa tidak terlepas dari pencitraan lembaga yang positif melalui strategi promosi yang dioperasionalkan oleh lembaga perguruan tinggi. Untuk



menghindari adanya gejala konsumerisme yang disebabkan karena intensitas promosi mahasiswa, maka lembaga perlu sekali menempatkan beberapa variabel yang menimbulkan *image* (pencitraan) lembaga.

Menurut Alma (2007 : 377-382) ada sebelas variabel yang menimbulkan *image* (pencitraan) lembaga ;

- 1) Dosen
- 2) Perpustakaan
- 3) Teknologi Pendidikan
- 4) Biro Konsultan,
- 5) Kegiatan Olahraga,
- 6) Kegiatan marching band dan tim kesenian,
- 7) Kegiatan Keagamaan,
- 8) Kunjungan orang tua ke Kampus,
- 9) Membantu kemudahan mendapat dan mengurus pekerjaan
- 10) Penerbitan jurnal kampus dan
- 11) Alumni,

Menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong (1991 :432) promosi juga digunakan untuk mencapai tujuan, strategi dan bauran promosi, yang terdapat pada beberapa dimensi *promotional mix* (bauran promosi) yaitu “ *advertising, personal selling, mas selling, sales promotion, public relation, direct marketing dan interractife marketing* “ Sebagaimana diungkapkan oleh **Siroj** (2010 : 241).

Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa bauran promosi pendidikan merupakan bagian dari *marketing mix* dalam mempromosikan melalui salah satu variabel *promotional mix* untuk dapat menciptakan dan meningkatkan *image* (pencitraan) positif terhadap lembaga. Alma (2007 :377-378).

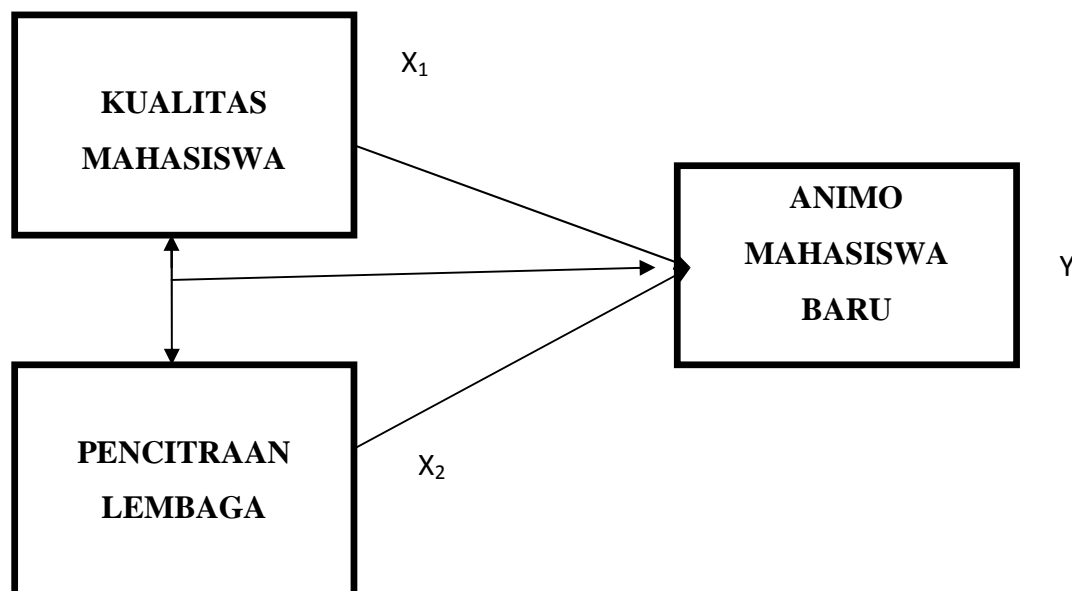
Kualitas mahasiswa yang dilakukan oleh suatu perguruan tinggi dalam mempromosikan lembaganya akan berpengaruh terhadap animo mahasiswa baru. Oleh karena itu lembaga telah menentukan standar kualitas mahasiswa dan memberikan



kepuasan terhadap pelanggan yang diyakini akan berpengaruh tinggi terhadap input mahasiswa baru . Trigono (1997 : 51) .

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat penulis simpulkan bahwa kualitas mahasiswa baru sangat berpengaruh terhadap animo mahasiswa bilamana dilakukan sesuai persepsi para ahli yang berkompeten dibidangnya melalui teori yang telah diujikan.

Selanjutnya kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat disajikan dalam bagan berikut ini :



$X_1$  = Kualitas mahasiswa (Variabel bebas)

$X_2$  = Pencitraan Lembaga ( variabel bebas)

$Y$  = Animo Mahasiswa Baru (variabel terikat)



## E. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif antara kualitas mahasiswa baru terhadap animo mahasiswa.
2. Terdapat pengaruh positif antara pencitraan lembaga terhadap animo mahasiswa baru.
3. Terdapat pengaruh positif antara kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaga terhadap animo mahasiswa baru.

Adapun pengujian hipotesis dijelaskan pada bab IV hasil penelitian dan pembahasan.

## F. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan dalam pembahasan ini sebagai berikut :

### Bab Pertama, Pendahuluan

Meliputi beberapa sub antara lain; latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis dan sistematika pembahasan. Bab ini merupakan gambaran secara global tentang isi tesis (yang mencerminkan isi tesis) dan dijabarkan lebih lanjut pada bab berikutnya.

### Bab dua, Kajian Teoritis

Beisi teori atau konsep yang digunakan meliputi; pengertian kualitas yang terdiri dua sub bab yaitu; dimensi kualitas dalam perspektif bauran pemasaran yang berisi tentang; produk, pengertian produk; harga, pengertian harga, kebijakan harga; lokasi, pengertian lokasi; promosi, pengertian promosi; model penawaran jasa pendidikan



tinggi; ruang lingkup dimensi kecerdasan (*intelegensi*) terdiri tiga kecerdasan diantaranya kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual; pencitraan lembaga (*institution image*), pengertian citra lembaga pendidikan dan dimensi pencitraan lembaga.

### **Bab tiga , Metodologi penelitian**

Meliputi; Pendekatan dan metode peneliti; .desain penelitian yang terdiri; depenisi operasional variable; sumber data dan sampel; teknik pengumpulan data; pelaksanaan pengumpulan data, teknik pemeriksaan keabsahan data. pengolahan data, analisis data antaranya; hasil analisis uji validitas instrument (X1), hasil analisis uji reliabilitas data intrumen (X2), hasil analisis uji validita-masing variable.

### **Bab empat, Hasil penelitian dan pembahasan**

Meliputi deskripsi umum obyek penelitian yaitu profil prodi D.III obyek penelitian, pembahasan hasil penelitian; kualitas mahasiswa di Prodi DIII perhotelan UNTAG Cirebon, pencitraan lembaga di prodi D.III perhotelan UNTAG Cirebon dan kualitas mahasiswa dan pencitraan lembaga terhadap animo mahasiswa baru di Prodi D.III Perhotelan. Pengujian hipotesis yang terdiri dari pengaruh kualitas mahasiswa (X1) terhadap animo mahasiswa baru (Y), pengaruh pencitraan lembaga (X2) terhadap animo mahasiswa (Y), pengaruh kualitas mahasiswa (X1) dan pencitraan lembaga (X2) terhadap animo mahasiswa baru (Y).

### **Bab lima; Kesimpulan dan rekomendasi**





## DAFTAR PUSTAKA

- Alqur'an dan Tafsirnya, 2010. *Tafsir kementrian Agama RI, Jakarta* : PT. Lentera Abadi.
- Abdullah,Saleh ,Abdurrahman, 1990. *Teori-teori Pendidikan Berdasarkan Al Qur'an*, Jakart: Penerbit Rineka Cipta.
- Agustin, Ary,Ginanjari, 2005. *Rahasia Sukses membangun Kecerdasan Emosi dan Spiriuall*, Jakarta; ARGA Publishing.
- Alma, Bhuchari, 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT Al Fabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta ; PT.Rinneka Cipta.
- Ali Abdullah, 2007. *Metode Penelitian Penulisan Karya Ilmiah*, STAIN Cirebon Press.
- Assuri, Sofjan, 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Jakarta; Penerbit lembaga Fakultas Ekonomi universits Indonesia.
- Depdiknas, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta; PT.Balai Pustaka.
- Dakir dan Sardimi,2011. *Pendidikan Islam dan ESQ, Komarasi-integrasi upaya menuju staium Insan Kamil*.Semarang: Rasail Media Group.
- Hamalik,Oemar,2008. *Proses Belajar Mengajar*, Jakarta ; PT.Bumi Aksara.
- Harjosoedarmo, Soewarso, 2004. *Total Quality Management*. Jakarta; Penerbit ANDI.
- Hadits, Abdul dan Nurhayati, 2010. *Manajemen Mutu Pendidikan*, Bandung; ALFABETA.
- Handyaningrat, Soewarno, 1994, *Pengantar Sudi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta; CV.MASAGUNG.
- <http://eprints.undip.ac.id/115539>, Fabiola pddf.08 Oktober 2011.Jam 24.00
- Kotler,Philip dan AB Susanto, 2000. *Manajemen Pemasaran Indonesia*, Jakarta ; Salemba Empat.



- Muhaimin, Sutiah dan Prabowo, Sugeng Listyo, 2008. *Manajemen Pendidikan Aplikasi dalam penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/madrasah*, Jakarta : PT.Kencana Prenada Media Group
- Nurdin, Diding, 2009. *Mahasiswa Pemimpin Masa Depan*, Bandung : Penerbit Ilmu Cahaya Hati.
- Pascasarjana, 2010. *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah*, IAIN Press.
- Riduwan, 2010. *Metode dan teknik Menyusun Tesis*, Penerbit ALFABETA.
- Sumardi, 2006. *Password Menuju Sukses, Rahasia Membangun Sukses Individu, Lembaga dan Perusahaan*, Jakarta; Erlangga Group
- Siroj, Nurudin, 2009. *Bahan Ajar Marketing Pendidikan*, UNSWAGATI/IAIN Cirebon  
\_\_\_\_\_. *Bahan Ajar manajemen Pendidikan*, UNSWAGATI/IAIN Cirebon
- Swatha dan Irawan, 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta : PT.Liberty.
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Pemasaran jasa*,. Yogyakarta : Penerbit ANDI  
\_\_\_\_\_, 2003. *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Untag, 2010. *Standar Operating Prosedure (S.O.P)*, UNTAG Pres
- Wahidin, Khaerul, 2010. *Penelitian Pendidikan*, Cirebon; UMC Press  
\_\_\_\_\_, 2010. *Pemberdayaan Pendidikan Agama Menuju Pembentukan Karakter (Tinjauan Filosofis, Pedagogik dan Psikologis)*, Cirebon: UMC PRESS  
\_\_\_\_\_, 2010. *Pengembangan Manajemen Pendidikan Islam (kelembagaan tradisional menuju modern )*, Cirebon UMC Press.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.